

Usulan prioritas aspek teknis house of quality untuk penyediaan jasa internet di Ciputat

Wisnu Hendrianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248139&lokasi=lokal>

Abstrak

PT Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) sedang dalam tahap upaya penyediaan jasa internet di Ciputat. Dengan kondisi terhatasnya sumber daya perusahaan dan adanya jasa internet dari Internet Services Provider (ISP) lain, perlu dilakukan upaya penyediaan jasa internet yang tepat untuk dapat memberikan jasa internet yang lebih memuaskan daripada jasa internet kompetitor. Oleh karena itu, dilakukan penelitian dengan menggunakan metode integrasi Servqual dan Kano Model ke dalam QFD, yang bertujuan untuk mengukur kondisi kualitas jasa internet yang telah ada di Ciputat dan menghasilkan House of Quality yang kesimpulannya dijadikan usulan prioritas aspek teknis untuk penyediaan jasa internet di Ciputat. Dari hasil pengujian terhadap 18 atribut jasa internet yang telah ada di Ciputat dengan menggunakan Servqual, disimpulkan bahwa seluruh atribut jasa internet belum memiliki kualitas yang bagus. Seluruh atribut jasa internet yang ada memiliki gap skor negatif dengan rata-rata sebesar -1,16. Sedangkan dari penggunaan Kano Model, dapat diklasifikasi kategori atribut-atribut tersebut, 5 atribut kategori A (Attractive), 5 atribut kategori 0 (One-dimensional) dan 8 atribut kategori M (Must-be). Sebagai kesimpulan dari matrik House of Quality, aspek teknis yang perlu diprioritaskan PT SIMS untuk penyediaan jasa internet di Ciputat adalah: (i) penyediaan koneksi via IIX, (ii) penyediaan variasi bandwidth untuk pengguna, (iii) pemeliharaan jaringan, (iv) penyediaan koneksi internasional via satelit, (v) penggunaan bandwidth monitoring, (vi) penyediaan sarana entertainment, (vii) support online 24 jam, (viii) optimasi responses center, (ix) penyediaan rekening di bank dan (x) program pelatihan I training.

.....PT Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) is currently undergoing a project to provide internet services in the Ciputat area. With limited company resources and competing with other Internet Service Providers (ISP), PT SIMS must present a better internet service options than their competitors. The research on the subject utilizes integrating Servqual and Kano Model into QFD method to obtain information on the quality of internet service providers in the Ciputat area and to generate a House of Quality that the conclusion will be technical aspect priority recommendations for internet services provision in Ciputat. As the outcome of the research by Servqual, results from 18 attributes in the Ciputat area shows that all internet services attributes are still low in performance. All of them have a negative gap score mean is -1,16. In addition, the Kano Model resulted the classification of those attributes which are: 5 attributes of category A (Attractive), 5 attributes of category 0 (One-dimensional) and 8 attributes of category M (Must-be). As conclusion from the House of Quality matrix, technical aspect priority recommendations for PT SIMS to provide internet services in the Ciputat area are as follows: (i) provision of internet with the connection via IIX, (ii) provide multi bandwidth internet options for users, (iii) continuous maintenance of network, (iv) provision of international connection via satellite, (v) utilize a bandwidth monitoring system in the network, (vi) provision of entertainment services, (vii) provision of a 24 hours online support, (viii) optimize responses center, (ix) optional payment services via bank transfer, and (x) the provision of training programs.